

CENTRO DE APOIO SOCIOASSISTENCIAL

Política de Proteção e Salvaguarda

Um compromisso público da Associação CASA com a proteção integral de crianças, adolescentes e adultos vulneráveis em todas as nossas ações.

Política de Proteção e Salvaguarda

É vedada a reprodução total ou parcial desta Política de Proteção e Salvaguarda sem autorização prévia da Associação CASA.

Todos os direitos reservados.

CENTRO DE APOIO SÓCIO ASSISTENCIAL
ASSOCIAÇÃO CASA

CNPJ: 49.826.326/0001-61
site: associacaocasa.org.br
e-mail: contato@associacaocasa.org.br

VERSÃO 01
JUNHO/2026
São Paulo / SP

O QUE VOCÊ ENCONTRA AQUI

Sumário.

01	Apresentação e contexto organizacional	04
02	Declaração de compromisso institucional	06
03	Objetivos da Política	08
04	Base legal e normativa	10
05	Abrangência e público-alvo	13
06	Princípios fundamentais	15
07	Definições e categorias de violências	17
08	Responsabilidades e governança	20
09	Recrutamento e seleção	22
10	Código de conduta · tolerância zero	24
11	Comunicação interna e externa	28
12	Avaliação de riscos	30
13	Recebimento e notificação de denúncias	32
14	Gestão de casos e encaminhamentos	35
15	Proteção de dados e confidencialidade	38
16	Capacitação e formação continuada	40
17	Parcerias e organizações colaboradoras	42
18	Prestação de contas	44
19	Monitoramento, avaliação e revisão	46
20	Disposições finais · glossário · anexos	48

01

NOSSA MISSÃO COMEÇA COM O CUIDADO

QUEM SOMOS E POR QUE A PROTEÇÃO
FAZ PARTE DA NOSSA IDENTIDADE

"Toda pessoa deve viver com dignidade, segurança e oportunidades para florescer."

APRESENTAÇÃO

Um espaço para quem precisa de fortalecimento.

O Centro de Apoio Socioassistencial – **Associação CASA** é uma Organização da Sociedade Civil, sem fins lucrativos, de inspiração cristã, comprometida com a promoção do Reino de Deus e com o bem-estar de pessoas, famílias e comunidades. Fundada em 2022, com sede em São Roque/SP.

Reconhecida como Organização de Assessoramento, Defesa e Garantia de Direitos, atua no fortalecimento de pessoas, famílias e organizações de atendimento social, e na formação de lideranças.

Cinco iniciativas principais

Fórum Refugiados – evento anual de formação e capacitação de igrejas e organizações.

Programa Jovens Líderes – capacitação e mentoria para jovens de 18 a 30 anos.

Mapeamento de organizações e igrejas cristãs evangélicas que apoiam refugiados e migrantes no Brasil.

Programa Una Mano Amiga – fortalecimento integral de famílias refugiadas e migrantes.

Programa de Proteção e Salvaguarda – prevenção e enfrentamento de problemas sociais complexos como os diversos tipos de violências.

Proteger as pessoas que acolhemos não é apenas obrigação legal – é expressão inegociável da nossa fé e identidade cristã.

02

COMPROMISSO QUE SE TRANSFORMA EM AÇÃO

PRINCÍPIOS, OBJETIVOS E FUNDAMENTOS
QUE SUSTENTAM NOSSA ATUAÇÃO

"Proteger não é apenas reagir ao risco. É construir
ambientes seguros todos os dias."

DECLARAÇÃO

Cada vida importa. Cada porta acolhe.

A **Associação CASA**, por meio de todos os seus colaboradores, voluntários e parceiros, reafirma seu compromisso com a promoção do bem-estar e da **proteção integral** de crianças, adolescentes e adultos vulneráveis em todas as suas esferas de atuação.

Fundamentada nos princípios bíblicos e na Convenção sobre os Direitos da Criança das Nações Unidas (1989), a CASA posiciona-se firmemente contra toda e qualquer forma de violência e negligência.

Corresponsabilidade

A CASA assume corresponsabilidade pela proteção dos atendidos em todas as suas esferas de atuação. Em caso de omissão, falha estrutural ou negligência, a organização responde e compromete-se a corrigir os processos de prevenção, comunicação, capacitação, supervisão e resposta.

Sem retaliação • com suporte

Garantimos que **ninguém sofrerá retaliação** por denunciar condutas impróprias. Nos casos em que falhas institucionais resultarem em dano, oferecemos suporte adequado — psicológico, espiritual e, quando necessário, jurídico — assegurando escuta, dignidade e recuperação. Colaboramos integralmente com as autoridades legais.

03

RECONHECER PARA PROTEGER

COMPREENDENDO VULNERABILIDADES,
VIOLÊNCIAS E DIREITOS

"Nenhuma forma de violência deve ser ignorada. Toda situação deve atenção, escuta e resposta."

O QUE ESTA POLÍTICA BUSCA

Nove objetivos.

Garantir que todas as atividades, programas e parcerias da CASA sejam desenvolvidos de maneira segura, responsável e ética — protegendo integralmente crianças, adolescentes e adultos vulneráveis de qualquer forma de violência.

Estabelecer princípios, normas e procedimentos claros para a proteção de todos os atendidos.

Definir responsabilidades de colaboradores, voluntários, parceiros e representantes em relação à proteção.

Criar canais seguros, acessíveis e sigilosos para o recebimento, registro e encaminhamento de denúncias.

Promover cultura organizacional de proteção, prevenção e cuidado, baseada nos valores cristãos da organização.

Assegurar conformidade com a legislação brasileira vigente.

Fortalecer a capacidade institucional para identificar, reportar e responder adequadamente a situações de violência.

Respeitar a diversidade cultural, linguística e religiosa das populações atendidas.

Preservar a idoneidade da organização.

04

Base legal e normativa.

Um rol exemplificativo das principais garantias legais que sustentam esta Política – sobre crianças e adolescentes e adultos vulneráveis, e outras normas correlatas.

LEGISLAÇÃO · ECA E CORRELATAS

Direitos da criança e do adolescente.

CF Art. 227	Prioridade absoluta – dever da família, sociedade e Estado de assegurar direitos.
Lei 8.069/1990 – ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente: direitos fundamentais e sistema de garantia.
Lei 13.431/2017	Escuta especializada e depoimento especial para vítimas e testemunhas.
Lei 14.344/2022	Lei Henry Borel – prevenção da violência doméstica e familiar.
Lei 14.826/2024	Parentalidade positiva – direito ao brincar.
Lei 12.978/2014	Hediondez do favorecimento à prostituição ou exploração sexual.
Lei 13.010/2014	Lei Menino Bernardo – proíbe castigos físicos e tratamentos cruéis.
CONANDA 113/2006	Parâmetros para o Sistema de Garantia de Direitos.
Lei 14.811/2024	Tipifica bullying e cyberbullying; antecedentes para quem atua com crianças.
Lei 15.211/2025	ECA Digital – verificação de idade e supervisão parental nas plataformas.
Lei 13.257/2016	Marco Legal da Primeira Infância – desenvolvimento integral de 0 a 6 anos.

LEGISLAÇÃO · MIGRAÇÃO E CORRELATAS

Direitos de refugiados e migrantes.

Lei 13.445/2017	Lei de Migração – direitos, não criminalização e proteção humanitária.
Lei 9.474/1997	Lei dos Refugiados – CONARE e procedimentos de solicitação.
Decreto 12.657/2025	Política Nacional de Migração, Refúgio e Apátrida.
Convenção 1951	Estatuto dos Refugiados – define refugiado, direitos e obrigações.
CDC ONU 1989	Garante direitos especiais às crianças, incluindo refugiadas e migrantes.
ACNUR · diretrizes	Proteção e cuidado de crianças desacompanhadas ou separadas.

4.3 · Outras normas relevantes

LGPD (Lei 13.709/2018) – proteção dos dados pessoais dos atendidos.

Lei Antitráfico (13.344/2016) – prevenção e repressão ao tráfico de pessoas.

Marco Civil da Internet (12.965/2014) – direitos digitais e proteção de dados online.

SUAS – LOAS (8.742/1993) e Resolução CNAS 109/2009 – serviços socioassistenciais.

CLT (DL 5.452/1943) – contratos de trabalho, aplicável integralmente a imigrantes.

Lei Maria da Penha (11.340/2006) – proteção a mulheres residentes ou em trânsito no Brasil.

05

A CONDUTA QUE PROTEGE

COMPORTAMENTOS ESPERADOS, LIMITES
CLAROS E TOLERÂNCIA ZERO PARA VIOLAÇÕES

"A confiança se constrói quando nossas atitudes refletem
nossos valores."

A QUEM SE APLICA

Abrangência e público-alvo.

5.1 • Abrangência institucional

Esta Política se aplica a toda pessoa que representa, integra, colabora ou se relaciona com a Associação CASA:

Diretoria Estatutária e Conselho Fiscal.

Coordenadores e diretores de programas.

Colaboradores remunerados e equipe de apoio.

Voluntários regulares e eventuais.

Estagiários e jovens aprendizes.

Parceiros institucionais — igrejas, organizações, empresas e alianças.

Consultores, prestadores de serviço e representantes externos.

Visitantes em espaços onde há atendidos da CASA.

5.2 • Público atendido protegido

Crianças — até 12 anos incompletos (art. 2º do ECA).

Adolescentes — entre 12 e 18 anos (art. 2º do ECA).

Refugiados — pessoas enquadradas na Lei nº 9.474/1997.

Migrantes em situação de vulnerabilidade.

Apátridas — conforme Convenção de 1954.

Adultos em situação de violação de direitos e vulnerabilidade social.

06

COMUNICAR PARA PREVENIR

TRANSPARÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E GESTÃO
DE RISCOS

"Quanto mais pessoas conhecem seus direitos, mais forte se torna a proteção."

ONZE PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

O que nos guia.

01**Prioridade absoluta**

Superior interesse da criança e do adolescente, art. 4º ECA.

02**Dignidade humana**

Cada pessoa criada à imagem de Deus — sem discriminação.

03**Não discriminação**

Proteção integral independe de qualquer condição.

04**Não devolução**

Non-refoulement — ninguém em risco de vida será devolvido.

05**Confidencialidade**

Sigilo absoluto. LGPD e ética da assistência social.

06**Escuta ativa**

Metodologia adequada à idade, idioma e cultura.

07**Protagonismo infantil**

Participação ativa de crianças e adolescentes nas ações.

08**Sensibilidade cultural**

Respeito a especificidades culturais, religiosas, linguísticas.

09**Responsabilização**

Apuração rigorosa e imparcial de toda violação.

10**Prevenção como prioridade**

Ações preventivas e educativas em primeiro lugar.

11**Ação em rede • complexidade interseccional**

Articulação com SUAS, CMDCA, Conselho Tutelar, redes locais — reconhecendo a multiplicidade de desigualdades que se acumulam.

07

ESCUTAR, ACOLHER E AGIR

RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS, GESTÃO DE
CASOS E ENCAMINHAMENTOS

"Toda denúncia deve ser ouvida. Toda pessoa deve ser protegida."

DEFINIÇÕES · OMS

Violência contra crianças e adolescentes.

A violência é o uso intencional da força física ou do poder — real ou em ameaça — que resulte em lesão, morte, dano psicológico ou privação. Rol exemplificativo:

Violência física

Bater, chacoalhar, queimar, sufocar, castigos corporais. Proibida pela Lei 13.010/2014.

Violência psicológica

Humilhação, ameaça, intimidação, isolamento, bullying e bullying digital.

Violência sexual

Abuso, exploração sexual, exposição à pornografia, aliciamento — consumado ou tentado.

Violência institucional

Exercida por instituição pública ou privada, por ação ou omissão, usando posição de poder.

Negligência

Omissão de cuidados básicos — física, educacional, emocional, digital e social.

Abuso espiritual

Uso de autoridade religiosa para controlar, coagir ou manipular.

Violência patrimonial

Perda, subtração ou destruição de bens, documentos pessoais e direitos econômicos.

Violência online

Cyberbullying, aliciamento digital, compartilhamento de conteúdo sexual, superexposição, negligência digital.

DEFINIÇÕES · CONTEXTO MIGRATÓRIO

Conceitos operacionais.

Refugiado

Pessoa com fundado temor de perseguição por raça, religião, nacionalidade, opinião política ou violação de direitos humanos (Lei 9.474/1997).

Solicitante de refúgio

Quem solicitou reconhecimento ao CONARE e aguarda decisão — com direito a residência provisória.

Migrante com visto humanitário

Pessoa de país em grave instabilidade, conflito ou violação de direitos humanos (Lei 13.445/2017).

Criança migrante não acompanhada

Separada de ambos os pais e parentes, sem cuidados de adulto responsável — vulnerabilidade especial.

Tráfico de pessoas

Agenciar, recrutar, transportar, alojar ou acolher mediante ameaça, violência ou fraude (Lei 13.344/2016).

Práticas tradicionais prejudiciais

Práticas culturais que prejudicam o desenvolvimento — mutilação genital feminina, casamentos infantis.

Xenofobia

Hostilidade ou preconceito contra pessoas de outras nacionalidades — combatida ativamente.

Violência contra a mulher

Toda conduta — ação ou omissão — de discriminação, agressão ou coerção, pelo fato de a vítima ser mulher.

Violações trabalhistas

Ações ou omissões dos empregadores em desrespeito à legislação, com prejuízo aos trabalhadores.

08

CONFIDENCIALIDADE QUE GERA SEGURANÇA

PROTEÇÃO DE DADOS E RESPEITO À
PRIVACIDADE

"Cuidar de informações sensíveis também é uma forma de cuidar das pessoas."

ESTRUTURA DE PROTEÇÃO

Quem responde por quê.

8.1 • Ponto Focal de Proteção e Salvaguarda (PFPS)

A CASA designa formalmente um **PFPS** — preferencialmente com formação em Serviço Social, Psicologia ou área correlata. Suas atribuições: zelar pela implementação, receber e gerenciar denúncias, coordenar avaliação e encaminhamento, articular com a rede de proteção, promover formações e elaborar relatórios.

8.2 • Conselho Consultivo de Proteção

Órgão permanente recomendado para avaliar, monitorar e propor atualizações. Composto por representantes da Diretoria, do PFPS e equipe multidisciplinar da CASA..

8.3 • Responsabilidades por nível

Diretoria Estatutária — aprovação, recursos, exemplo, decisões disciplinares graves, cultura transversal de salvaguarda.

Diretores de Programas — supervisão da aplicação, apoio ao PFPS, treinamentos, reporte de risco.

Ponto Focal de Proteção e Salvaguarda (PFPS) — gestão diária, denúncias, articulação, formações, relatórios.

Colaboradores — cumprir o código, identificar e reportar, nunca ignorar sinais.

Voluntários — assinar Termo, cumprir código, reportar ao coordenador.

Parceiros institucionais — comprometer-se com os princípios e adotar salvaguardas equivalentes.

09

APRENDER PARA PROTEGER MELHOR

CAPACITAÇÃO CONTÍNUA E FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL

"Uma organização preparada identifica riscos antes que eles se tornem danos."

ANTES DE INICIAR COM BENEFICIÁRIOS

Sete passos obrigatórios.

Toda pessoa que atuará em contato direto e regular com atendidos vulneráveis passa por:

Formulário de triagem com foco em proteção — histórico, motivação, autodeclaração ética.

Verificação de antecedentes — certidão negativa e declaração sobre processos por violência (Lei 14.811/2024).

Referências — ao menos duas, pessoais e/ou profissionais, com liderança de igreja ou parceiro.

Entrevista estruturada — foco em conduta, ética relacional e visão sobre proteção.

Documentação obrigatória — identidade oficial para registro interno.

Capacitação prévia obrigatória — nenhum candidato inicia sem participar.

Declaração de Compromisso — assinatura do Anexo I antes do início das funções.

O cuidado começa antes do primeiro contato — na seleção criteriosa de quem entra pela nossa porta.

10

Código de conduta.

Diretrizes obrigatórias, condutas vedadas e sanções proporcionais. Fundamentado no amor ao próximo, na dignidade humana e no compromisso com a justiça – sem qualquer forma de discriminação.

DEVE-SE

Doze condutas obrigatórias.

Tratar com dignidade todos os atendidos, sem distinção.

Nunca permanecer sozinho com criança ou adolescente em local fechado.

Garantir ambientes visíveis, abertos e acessíveis em toda interação.

Visitar residências em duplas, com consentimento e adulto familiar.

Obter consentimento por escrito para fotos, vídeos e entrevistas.

Comunicar imediatamente ao PFPS qualquer suspeita.

Autorização por escrito dos responsáveis para transporte de crianças.

Acompanhamento familiar em atendimentos de saúde.

Linguagem acessível, respeitosa e culturalmente adequada.

Comunicação digital com crianças apenas por meios institucionais autorizados.

Orientar famílias sobre direitos e canais de denúncia.

Esclarecer às crianças, em sua linguagem, quais são seus direitos e canais de denúncia.

NÃO SE PODE

Condutas expressamente vedadas.

Qualquer **violência** física, psicológica, sexual, patrimonial ou institucional.

Castigos corporais — vedados pela Lei 13.010/2014.

Abuso espiritual — uso de autoridade religiosa para controlar ou coagir.

Relacionamento sexual ou romântico com atendido em dependência ou vulnerabilidade.

Conduta **sexual ou romanticamente sugestiva** diante de crianças.

Toques inapropriados — pegar no colo sem autorização, áreas íntimas, beijar forçosamente e toques prolongados.

Isolamento com crianças em ambientes fechados ou sem visibilidade.

Comunicação privada com crianças sem ciência de pais/responsáveis.

Linguagem ofensiva ou discriminatória.

Revelar dados de atendidos a terceiros não autorizados.

Fotografar ou publicar imagens sem consentimento expresso.

Banalizar ou ocultar relatos de violência.

Intimidar, ameaçar ou retaliar quem denuncie.

Condicionar o acesso a serviços à participação religiosa.

Usar a posição para obter favores, doações ou serviços pessoais.

SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Quatro níveis. Resposta proporcional.

Em crimes ou violações graves, a CASA notifica imediatamente as autoridades competentes — independentemente das medidas internas.

NÍVEL 01 LEVE	FALHAS SEM RISCO DIRETO Uso inadequado de linguagem; descuido na rotina. → Orientação corretiva e advertência verbal registrada.
NÍVEL 02 MÉDIA	RISCO INDIRETO OU OCASIONAL Quebra de protocolo; Não seguir procedimentos de proteção; descuido com a confidencialidade de dados. → Advertência escrita, capacitação obrigatória, suspensão preventiva curta.
NÍVEL 03 GRAVE	COMPROMETE SEGURANÇA E DIREITOS Exposição a ambiente inseguro; omissão em denunciar; discriminação; abuso espiritual. → Suspensão preventiva, afastamento temporário, comunicação às autoridades.
NÍVEL 04 GRAVÍSSIMA	VIOLAÇÃO INTENCIONAL, ALTO IMPACTO Abuso ou exploração sexual; violência física; aliciamento digital; tráfico de pessoas; entre outras ações. → Desligamento definitivo, veto a contratações e denúncia imediate às autoridades.

As condutas e medidas descritas têm caráter exemplificativo e não exaustivo.

11

COMPROMISSO PERMANENTE

MONITORAMENTO, REVISÃO E MELHORIA
CONTÍNUA

"Uma política viva é aquela que aprende, evolui e se fortalece com o tempo."

PLANO DE COMUNICAÇÃO

Para que todos saibam.

11.1 • Canais e formatos

Digitais — site, redes sociais, informativos, slides.

Visuais — cartazes, infográficos, materiais ilustrados.

Escritos — manuais, guias práticos, e-mails.

Orais — reuniões, Fórum Refugiados, workshops.

A linguagem deve ser **acessível e adaptada** — incluindo versões no idioma das famílias atendidas e considerando pessoas não alfabetizadas.

11.2 • Processo seletivo

Esta Política é apresentada antes do início das atividades, com Declaração de Compromisso (Anexo I) assinada.

11.3 • Famílias atendidas

Comunicação transparente com pais, responsáveis e atendidos adultos, adaptada ao idioma e nível de compreensão. Todas as famílias devem conhecer os canais de denúncia.

11.4 • Avaliação anual

Todos os programas devem conter, em seu planejamento, avaliação anual sob a ótica desta Política.

12

AVALIAR RISCOS É PREVENIR DANOS

**IDENTIFICAÇÃO, ANÁLISE E MITIGAÇÃO DE
VULNERABILIDADES**

"A proteção começa quando enxergamos os riscos antes que eles se transformem em violações."

PREVENÇÃO COMO PRIORIDADE

Identificar. Avaliar. Mitigar.

Responsáveis por programas, projetos e atividades devem observar os fatores de risco:

Contexto sociocultural – práticas tradicionais prejudiciais nas comunidades.

Características dos projetos – situações que possam expor a riscos.

Perfil de pessoas – histórico, idoneidade e capacitação prévia.

Ambientes físicos e virtuais – vulnerabilidades estruturais ou tecnológicas.

Procedimentos – comunicação, transporte, uso de imagens, dados.

Violência institucional – bullying, discriminação, assédio.

Tráfico de pessoas – vigilância em interiorização e encaminhamentos.

Discriminação – gênero, raça, etnia, deficiência, situação migratória, religião.

Violência online – cyberbullying, aliciamento, exploração sexual digital.

Abuso espiritual – uso indevido de autoridade religiosa.

Contexto migratório: máxima prioridade a crianças não acompanhadas. Acesso a serviços não depende da situação migratória – medo de deportação não pode inibir denúncia.

13

TODA VOZ DEVE SER OUVIDA

CANAIS DE DENÚNCIA, ACOLHIMENTO E
RESPOSTA SEGURA

"Denunciar é um ato de proteção. Escutar com
responsabilidade é um dever institucional."

ONDE REPORTAR

Canais internos e externos.

13.1 • Canais internos

E-mail de proteção — confidencial, monitorado exclusivamente pelo PFPS.

Comunicação direta ao PFPS — pessoalmente, por telefone ou mensagem.

Comunicação à Diretoria — caso o PFPS esteja envolvido ou indisponível.

13.2 • Canais externos

100

Disque Direitos Humanos · 24h, gratuito e sigiloso

180

Central da Mulher · violência doméstica e familiar

Conselho Tutelar

Suspeita ou violação de direitos · 24h

DPCA / DDM

Delegacias especializadas em crianças e mulheres

CONARE

Risco ao processo de refúgio ou devolução forçada

Ministério Público

Casos graves com ação institucional urgente

SaferNet

Crimes digitais · 0800 061 8661
<https://new.safernet.org.br/denuncie>

É importante buscar os contatos locais em cada região.

TEMPO DE RESPOSTA

Prazos.

24h **Risco imediato** – comunicação ao Conselho Tutelar e/ou autoridade policial.

48h **Suspeita com indicadores** – registro pelo PFPS; avaliação inicial em até 5 dias úteis.

7d **Risco moderado** – registro e avaliação em até 7 dias úteis.

Todos **Todos os casos** são registrados no Prontuário de Proteção (Anexo II), independentemente da urgência.

Princípios fundamentais: direito universal de denunciar, confidencialidade absoluta, proteção contra retaliações, registro seguro e arquivamento responsável.

14

ACOLHER COM RESPONSABILIDADE

GESTÃO DE CASOS, ENCAMINHAMENTOS E
PROTEÇÃO INTEGRAL

"Cada relato exige cuidado. Cada decisão deve priorizar a
segurança e a dignidade da pessoa atendida."

COMO RESPONDEMOS

Fluxo de gestão de casos.

- 01 Identificação**
Equipe identifica sinais de alerta ou recebe relato.
- 02 Comunicação interna**
Imediata ao PFPS, preservando confidencialidade.
- 03 Registro**
Formulário de Suspeita e Denúncia (Anexo II), em 24h.
- 04 Escuta inicial**
Empática, sem julgamento, sem repetir desnecessariamente.
- 05 Avaliação de risco**
PFPS classifica: leve, moderado, grave / imediato.
- 06 Proteção imediata**
Risco imediato → Conselho Tutelar, polícia ou saúde.
- 07 Encaminhamento**
CRAS, CREAS, saúde, assistência jurídica, ACNUR, CONARE.
- 08 Acompanhamento**
Monitoramento com registros periódicos no prontuário.
- 09 Encerramento**
Avaliação da resolução e documentação das ações.

CUIDADO NA ESCUTA

Como ouvimos sem revitimizar.

14.2 · Princípios da gestão

Acreditamos em quem relata, até que se prove o contrário.

Nunca confrontar o suposto agressor sem orientação especializada e segurança da vítima.

Não prometer confidencialidade absoluta quando há risco à segurança.

Considerar barreiras linguísticas e culturais.

Informar pais ou responsáveis — exceto quando suspeitos.

Documentar com objetividade, sem juízo de valor, preservando privacidade.

14.3 · Escuta de crianças e adolescentes

Segue a Lei 13.431/2017:

Escuta especializada por **profissional habilitado** (assistente social ou psicólogo).

Não repetir a escuta desnecessariamente — evita revitimização.

Adaptar **linguagem, recursos visuais e espaço** à idade e idioma.

Intérprete em espanhol ou outros idiomas quando necessário.

Informar a criança sobre os próximos passos e o apoio disponível.

15

PROTEGER TAMBÉM É PRESERVAR

PROTEÇÃO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

"A confiança é construída quando informações sensíveis são tratadas com responsabilidade, respeito e segurança."

CONFIDENCIALIDADE E LGPD

Os dados também acolhem.

15.1 • Tratamento de dados pessoais

Coleta apenas dos dados **estritamente necessários**.

Armazenamento em local seguro, com acesso restrito ao PFPS e à Diretoria.

Proibido compartilhar dados de refugiados e migrantes com autoridades migratórias — salvo consentimento ou ordem judicial.

Prontuários mantidos por **no mínimo 5 anos** ou conforme lei.

Todos os envolvidos assinam **termo de confidencialidade**.

15.2 • Proteção específica para refugiados

Dados sobre país de origem, perseguição sofrida ou processo de refúgio são **dados sensíveis** de proteção reforçada.

Não compartilhamos paradeiro ou identidade de solicitantes com terceiros não autorizados.

Fotografias que possam identificar refugiados exigem **consentimento especial**, considerando riscos no país de origem

16

CONHECIMENTO QUE FORTALECE A PROTEÇÃO

CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO CONTINUADA

"Quanto mais preparados estamos, mais seguros se tornam os ambientes que construímos."

TREINAMENTO OBRIGATÓRIO

Cinco módulos. 14 horas mínimas.

Toda equipe e voluntários regulares passam por formação antes de iniciar com os atendidos.

M1 · 4h **Fundamentos**
Direitos, política, código de conduta, fundamentos bíblicos do cuidado.

M2 · 3h **Identificação**
Sinais de alerta · barreiras culturais e linguísticas · contexto migratório.

M3 · 3h **Resposta**
Denúncias · fluxo · escuta não revitimizante · rede de proteção.

M4 · 2h **Proteção digital**
Violência digital · aliciamento · cyberbullying · uso seguro · LGPD.

M5 · 2h **Proteção de dados**
LGPD aplicada · confidencialidade · proteção de refugiados e migrantes.

Frequência: formação inicial antes do início · reciclagem anual · formação pontual em situações críticas. Registro pelo PFPS.

17

PARCERIAS QUE COMPARTILHAM O MESMO COMPROMISSO

ORGANIZAÇÕES COLABORADORAS E ATUAÇÃO EM REDE

"A proteção ganha força quando valores, responsabilidades e propósito caminham juntos."

QUEM CAMINHA CONOSCO

Parceiros e organizações.

17.1 • Requisitos para parceiros

Assinar o **Termo de Adesão** à Política (Anexo IV).

Ter **declaração própria** contra violência ou aderir à da CASA.

Designar **ponto de contato** de proteção.

Garantir **orientação mínima** aos seus colaboradores em atividades conjuntas.

Comunicar **imediatamente** situações de risco em atividades conjuntas.

Adotar **comunicação compatível**, com visibilidade dos termos em seus canais.

17.2 • Diligência prévia

Existência de política de proteção ou código próprio.

Histórico de incidentes de proteção.

Reputação na rede de proteção e assistência local.

17.3 • Atuação em rede

A CASA trabalha com grupos e instituições que somam forças no combate à violência — priorizando quem expressa, por política ou declaração, os mesmos compromissos com a proteção.

18

TRANSPARÊNCIA QUE GERA CONFIANÇA

PRESTAÇÃO DE CONTAS E
RESPONSABILIZAÇÃO INSTITUCIONAL

"Proteger também significa acompanhar, avaliar e demonstrar resultados com integridade."

INDICADORES E AUDITORIA

O que medimos.

Quem trabalha diretamente com os atendidos presta contas regulares pelo Formulário de Prestação de Contas (Anexo V).

18.1 • Indicadores de monitoramento

% da equipe formada em proteção	100% • semestral
Termos de Compromisso assinados	100% • trimestral
Casos de proteção registrados	100% • mensal
Prazo médio ao Conselho Tutelar e/ou órgãos responsáveis	≤ 24h • semestral
Parceiros com Termo de Adesão	100% • anual
Ações de proteção e salvaguarda	Anual
Conhecimento da Política por todos atendidos	Anual

18.2 • Auditoria interna

Anual (Anexo VI) – verifica: divulgação, implementação, registros de incidentes, treinamentos, segurança dos espaços físicos e digitais.

18.3 • Relatório anual de proteção

O Ponto Focal de Proteção e Salvaguarda (PFPS) elabora relatório anual com casos, encaminhamentos, formações, incidentes e aprendizados – compartilhado com a Diretoria e incorporado ao Relatório Social.

19

UM COMPROMISSO QUE SE RENOVA

MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO, REVISÃO E
DISPOSIÇÕES FINAIS

"A cultura de proteção é um processo contínuo de aprendizado, aprimoramento e responsabilidade compartilhada."

MONITORAMENTO E VIGÊNCIA

Revisão e disposições finais.

19.1 · Revisão da Política

Ordinária — a cada 2 anos ou em alteração legislativa relevante.

Extraordinária — em incidente grave de proteção.

Responsável — PFPS, Diretoria de Programas e Conselho Consultivo.

Aprovação — Diretoria Estatutária, com participação consultiva de atendidos quando possível.

19.2 · Fortalecimento de parcerias

Redes, agências e organizações com o mesmo compromisso — COMIGRAR, Fórum Refugiados e outros espaços colaborativos.

20.1 · Vigência

Esta Política entra em vigor na data de aprovação pela Diretoria Estatutária e tem prazo indeterminado — sujeita às revisões previstas.

20.2 · Hierarquia normativa

Em conflito com a legislação brasileira vigente, prevalece sempre a lei. Esta Política é complementar e nunca substitutiva.

TERMOS-CHAVE

Glossário e anexos.

PFPS

Ponto Focal de Proteção e Salvaguarda — gestão diária desta Política.

SGD

Sistema de Garantia de Direitos — Conselho Tutelar, CRAS, CREAS, CMDCA.

Salvaguarda

Conjunto de medidas internas para garantir proteção e preservar direitos.

Proteção

Prevenção, socorro, restauração e reconstrução de direitos.

Grooming

Aliciamento para controle emocional ou abuso sexual.

Non-refoulement

Não devolução — nenhum refugiado enviado a país em risco.

Atendidos

Pessoas assistidas pelos programas da CASA

Infâncias

Pluralidade das experiências em contextos sociais, geográficos e culturais.

Xenofobia

Hostilidade contra pessoas de outras nacionalidades ou grupos.

Negligência digital

Exposição a telas sem supervisão e por tempo excessivo.

Anexos da Política

I

Declaração de Compromisso

II

Suspeita e Denúncia

III

Uso de Imagem

IV

Adesão de Parceiro

V

Prestação de Contas

VI

Auditoria Interna

Compromisso de quem assina.

São Paulo, _____ de _____ de 2026.

Esta Política entra em vigor por aprovação da Diretoria Estatutária da Associação CASA, com prazo indeterminado e sujeita às revisões previstas na Seção 19.

Presidente da Diretoria
Hilder Campagnucci Stutz

Diretora de Programas Sociais
Débora Lília dos Santos Fahur

Diretor de Programas Sociais
Tércio Sá Freire de Oliveira

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO COM A POLÍTICA DE PROTEÇÃO E SALVAGUARDA

A Associação CASA, por meio de todos os seus colaboradores, voluntários e parceiros, reafirma seu compromisso com a proteção integral de crianças, adolescentes e adultos vulneráveis.

Eu, _____,
[Cargo/Função]: _____, declaro que:

- Li, compreendi e me comprometo a cumprir integralmente esta Política;
- Entendo que é meu dever proteger os atendidos com quem tenho contato, amando-os e respeitando-os;
- Não me omitirei diante de qualquer situação de violência ou exploração;
- Reportarei imediatamente ao Ponto Focal de Proteção e Salvaguarda qualquer situação suspeita de violação de direitos;
- Manterei confidencialidade sobre as informações dos atendidos;
- Estou ciente de que o descumprimento desta Política poderá resultar em sanções disciplinares e/ou comunicação às autoridades competentes.

São Paulo, ____/____/____

Assinatura / CPF / RG

FORMULÁRIO DE SUSPEITA E DENÚNCIA

Data e hora da denúncia DD/MM/AAAA – HH:MM

Quem está registrando

Colaborador / Voluntário / Parceiro / Familiar / Outro

Dados do Denunciante (opcional): Nome, telefone, e-mail, relação com a vítima

Dados da Vítima: Nome, data de nascimento, sexo, endereço, nacionalidade, responsável

Dados do(a) Suspeito(a): Nome (se souber), relação com a vítima, contato, endereço

Tipo de violência suspeita

Física / Psicológica / Sexual / Negligência / Digital / Abuso Espiritual / Exploração / Outro

Descrição detalhada (Quem / O quê / Quando / Onde / Como): Relato objetivo dos fatos sem julgamento de valor

Há quanto tempo ocorre? Aproximadamente

Evidências físicas ou digitais? Fotos, vídeos, mensagens (descrever)

A vítima relatou a alguém? Sim / Não – a quem?

Ações tomadas inicialmente Descrever medidas imediatas adotadas

Nível de urgência avaliado

Imediato / Urgente / Moderado / Monitoramento

Necessidade urgente de proteção? Sim (descrever) / Não

Declaro que as informações são verdadeiras e precisas.

Data: ___/___/_____

Assinatura (opcional)

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM

Eu, _____,
[responsável legal, se menor de idade], autorizo a Associação CASA a utilizar fotografias e/ou vídeos de _____
[nome do atendido/da criança] nas seguintes condições:

- Finalidade exclusiva de comunicação institucional e prestação de contas a financiadores e parceiros;
- Vedado o uso para fins comerciais ou que exponham informações que possam colocar em risco a segurança do atendido ou de sua família;
- As imagens não serão compartilhadas com autoridades migratórias;
- Imagens de crianças serão preferencialmente em grupo, sem identificação individual com nome e localização;
- Esta autorização pode ser revogada a qualquer momento mediante solicitação.

São Paulo, ____/____/____

Assinatura / CPF do Autorizante

TERMO DE ADESÃO DE PARCEIRO INSTITUCIONAL

A [Nome da Organização Parceira] _____, CNPJ _____, representada por [Nome _____], declara que:

- Tem conhecimento da Política de Proteção e Salvaguarda da Associação CASA;
- Compromete-se a orientar seus colaboradores e voluntários que atuem em atividades conjuntas;
- Possui sua própria declaração de compromisso contra a violência, ou adere à da Associação CASA;
- Designa como Ponto de Contato de Proteção o/a Sr./Sra. _____, [contato] _____;
- Comunicará imediatamente à Associação CASA qualquer situação de risco identificada em atividades conjuntas.

Local e Data: _____

Assinatura do Parceiro

Assinatura da Associação CASA

FORMULÁRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS REGULAR

Nome: _____

Função: _____ Data: _____

Período de referência: _____

1. Interações com os Atendidos

Descreva como promoveu um ambiente seguro e acolhedor durante o período de referência.

Houve alguma situação em que teve de intervir para proteger um atendido?

() Sim () Não Em caso afirmativo, descreva a situação e as medidas adotadas.

2. Aplicação desta Política nas Atividades

Descreva como considerou os princípios desta Política ao planejar e executar as atividades. Alguma atividade precisou ser adaptada para garantir proteção? Em caso afirmativo, descreva.

3. Observação e Monitoramento

Identifique se houve situação de risco ou preocupação em relação a algum atendido. Se sim, descreva e as medidas adotadas.

4. Comunicação e Colaboração

Descreva como se comunicou com outros profissionais sobre questões de proteção no período.

5. Desenvolvimento Profissional

Como atualizou seus conhecimentos sobre proteção e salvaguarda no período? Identifique dificuldades.

Considerações Finais

O que poderia ser melhorado para fortalecer a implementação desta Política?

Assinatura do Colaborador

Assinatura do Coordenador do Programa

FORMULÁRIO DE AUDITORIA INTERNA

Nome do programa/ação: _____

Data da auditoria: _____

Auditores: _____

1. Conhecimento e Divulgação da Política

1.1. O programa/ação possui esta Política formalmente acessível?

() Sim () Não

1.2. Novos colaboradores e voluntários são informados sobre esta Política?

() Sim () Não

1.3. A Política é divulgada para os atendidos e famílias em linguagem acessível?

() Sim () Não

1.4. A Política é revisada e atualizada periodicamente? () Sim () Não () Em processo

2. Implementação

2.1. Existem procedimentos claros para identificar, relatar e encaminhar situações de violência? () Sim () Não

2.2. Existem canais seguros e confidenciais para denúncias? () Sim – (especificar):

2.3. São realizados treinamentos regulares sobre proteção? () Sim – frequência:

2.4. São exigidas verificações de antecedentes de quem trabalha com crianças?

() Sim () Não

2.5. Todos os colaboradores e (voluntários assinaram a Declaração de Compromisso)?

() Sim () Não

3. Monitoramento

3.1. Existe sistema de registro de incidentes? () Sim () Não

3.2. São realizadas análises periódicas dos dados para identificar tendências?

() Sim () Não

3.3. O feedback de atendidos e famílias é coletado sobre a segurança do ambiente?

() Sim () Não

4. Melhorias e Recomendações

Pontos fortes identificados: _____

Áreas que precisam de melhoria: _____

Recomendações para fortalecer a Política: _____

Auditor(es)

Responsável pelo Programa/Ação

ASSOCIAÇÃO • **CASA** CENTRO DE APOIO
SOCIOASSISTENCIAL